ПРАВИЛА

предоставления доступа к сервису «Домовой градусник»

(для заказчиков из РФ)

Версия от 14 апреля 2026 г. (вступает в силу с 14 июня 2026 г.)

ООО «Домовой градусник» (далее - «**Исполнитель**»), публикует настоящие Правила предоставлению доступа к сервису «Домовой градусник» (далее — «**Правила**»). Любое юридическое или индивидуальный предприниматель заключая Договор и присоединяясь к Правилам в порядке, предусмотренном разделом 2 Правил, становится «**Заказчиком**».

Присоединение к Правилам и их соблюдение являются обязательным условием использования Сервиса «Домовой градусник».

Оглавление

1. Термины и определения 1
2. Общие положения 3
3. Предоставление доступа к Сервису 5
4. Техническая поддержка и SLA 8
5. Цена и порядок расчетов 8
6. Порядок возврата средств при досрочном прекращении Договора 9
7. Дополнительные услуги 11
8. Интеллектуальная собственность 12
9. Условия обработки персональных данных 14
10. Конфиденциальность 14
11. Ответственность сторон 15
12. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) 16
13. Порядок разрешения споров 17
14. Заявление об обстоятельствах 17
15. Срок действия и досрочное прекращение Договора 18
16. Общие условия взаимодействия Сторон 19
17. Изменение Правил и Документов 21
18. Прочие условия 22
19. Предыдущие редакции правил 22

1. Термины и определения

Во избежание двусмысленности и иных недоразумений при толковании текста Договора Стороны определили, что следующие термины будут иметь значения, определяемые ниже:

1.1.	**Договор**	–	договор на предоставление доступа к сервису «Домовой градусник» вместе со всеми приложениями и изменениями к нему, а также настоящими правилами и обязательными документами, ссылки на которые даны в правилах ниже.
1.2.	**Исполнитель**	–	ООО «Домовой градусник» ОГРН 1267700047185, ИНН 9731160800
1.3.	**Заказчик**	–	Индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, заключившее с Исполнителем Договор.

1.4.	**Заказ**	–	отдельный документ, счет, заявка, спецификация, коммерческое предложение, электронный запрос или иной согласованный Сторонами документ, определяющий коммерческие, технические или организационные условия предоставления доступа к Сервису либо оказания Дополнительных услуг
1.5.	**Стороны**	–	совместно Исполнитель и Заказчик; отдельно – «Сторона».
1.6.	**SaaS**	–	(Software as a Service, программное обеспечение как услуга) – модель предоставления программного обеспечения, при которой Исполнитель размещает и обслуживает Сервис в облачной инфраструктуре и предоставляет Заказчику доступ к нему через Интернет за плату по выбранному Тарифу.
1.7.	**Сервис**	–	программно-аппаратный комплекс «Домовой градусник», предоставляемый Исполнителем по модели SaaS и предназначенный для подключения выбранных Заказчиком домовых чатов, выгрузки и обработки сообщений и метаданных, формирования аналитики, отчетов, уведомлений и иной информации в пределах функциональных возможностей, предусмотренных Правилами, Тарифами, Заказом и Личным кабинетом.
1.8.	**Мессенджер**	–	онлайн-платформа обмена сообщениями (MAX или аналогичный), поддерживаемая Сервисом.
1.9.	**Чат (домовой чат)**	–	групповой чат в Мессенджере, созданный жильцами многоквартирного дома или управляющей компанией и выбранный Заказчиком для анализа в рамках Сервиса.
1.10.	**Подписка**	–	право Заказчика на доступ и использование Сервиса в течение Учетного периода в рамках оплаченного Пакета Диалогов.
1.11.	**Тарифы**	–	действующая тарифная сетка и правила расчётов, опубликованные Исполнителем на Сайте
1.12.	**Учетный период**	–	календарный месяц (или иной период, явно установленный Договором или Тарифами), за который рассчитывается и оплачивается Подписка.
1.13.	**Service Level Agreement** или **SLA**	–	соглашение об уровне сервиса, устанавливающее показатели доступности Сервиса, классификацию инцидентов и сроки реакции Исполнителя, опубликованные Исполнителем на Сайте
1.14.	**Data Processing Addendum** или **DPA**		соглашение о поручении обработки Персональных данных, регулирующее отношения Сторон в части обработки таких данных, опубликованные Исполнителем на Сайте.
1.15.	**Сайт**	–	автоматизированные информационные системы, доступные по адресам: https://house-pulse.store; https://house-pulse.store/about и/или находящиеся под управлением Исполнителя.
1.16.	**Тестовый доступ / Демо-доступ / Пилотный доступ**	–	граниченный по сроку, объему функций, числу чатов, числу Пользователей или иным параметрам режим использования Сервиса, предоставляемый Исполнителем до оформления или в рамках Договора, для проверки Заказчиком функционала Сервиса.
1.17.	**Учетная запись**	–	совокупность идентификационных данных и технических средств, позволяющих Пользователю получить доступ к Личному кабинету и функциям Сервиса.
1.18.	**Личный кабинет**	–	административная панель Сервиса, через которую Заказчик получает доступ к управлению Чат-ботом и иные функциональные возможности, которые предоставлены Сервисом.
1.19.	**Дашборд**	–	веб-интерфейс Сервиса, предоставляемый Заказчику для доступа к аналитической информации, в том числе к сводной и детальной статистике по домовым чатам, выявленным проблемам, эмоциональному окрасу сообщений, активности участников и иным данным, предусмотренным функционалом Сервиса.

1.20.	**Куратор**	–	лицо, назначенное Стороной в качестве ответственного за оперативное взаимодействие в рамках исполнения Договора.
1.21.	**Пользователь**	–	лицо, определенное Заказчиком, которому предоставлен доступ к управлению функциональными возможностями Сервиса через Личный кабинет.
1.22.	**Правила**	–	настоящие Правила оказания услуги по Интеграции и предоставления доступа к Сервису
1.23.	**Законодательство**	–	Законодательство Российской Федерации, актуальное на момент возникновения регулируемых отношений.

В Правилах и Договоре могут быть использованы иные термины. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Договора следует руководствоваться толкованием такого термина, определенным: в первую очередь – документами, образующими Договор между Сторонами, во вторую очередь - Законодательством, и в последующем - обычаями делового оборота.

2. Общие положения

2.1. Правила устанавливают условия:

2.1.1. предоставления Заказчику доступа к сервису «Домовой градусник» по модели SaaS, включая пилотный доступ, тестовый доступ, демо-доступ, доступ по Подписке и иные согласованные режимы использования Сервиса;

2.1.2. первичного подключения и настройки Сервиса, включая подключение домовых чатов, подключение поддерживаемых мессенджеров и настройку интеграций;

2.1.3. оказания Технической поддержки и применения SLA;

2.1.4. расчётов по Тарифам;

2.1.5. оказания Дополнительных услуг по отдельным Заказам;

2.1.6. взаимодействия Сторон при заключении, исполнении, изменении и прекращении Договора и иных документов, связанных с использованием Сервиса.

2.2. В составе Договора действуют (совместно – «**Документы**»), следующие обязательные документы:

2.2.1. **Настоящие Правила (для РФ)** – размещены по адресу;

2.2.2. **Тарифы (для РФ)** — размещены по адресу;

2.2.3. **SLA (для РФ)** — Соглашение об уровне сервиса, размещено по адресу;

2.2.4. **DPA (для РФ)** — Соглашение о поручении обработки Персональных данных, —

2.2.5. Договор, Заказ, дополнительное соглашение, счет, коммерческое предложение, спецификация или иной индивидуальный документ, если в нем прямо предусмотрено применение настоящих Правил либо он связан с предоставлением доступа к Сервису;

2.2.6. иные документы Исполнителя, прямо указанные в Договоре, Заказе, Личном кабинете или на Сайте как обязательные для соответствующего режима использования Сервиса.

2.3. Актуальная редакция Правил, Тарифов, SLA и DPA публикуется на Сайте Исполнителя по адресу: https://house-pulse.store/legal

2.4. **Территориальное применение.** Настоящая редакция Правил и Документы, указанные в п. 2.2 предназначены исключительно для Заказчиков, заключающих Договор с Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. **Приоритет документов**. В случае противоречий в случае противоречия Документов и Договора – приоритет имеют условия Договора. Документы имеют приоритет в следующем порядке: настоящие Правила → Тарифы → DPA → SLA.

2.6. **Способы заключения Договора и присоединения к Правилам.**
Если иное прямо не предусмотрено подписанным Сторонами документом, Договор между Исполнителем и Заказчиком считается заключенным, а Заказчик считается присоединившимся к настоящим Правилам, Тарифам, SLA и DPA любым из следующих способов, каждый из которых является самостоятельным и достаточным:

2.6.1. путем подписания Сторонами Договора, Заказа, дополнительного соглашения или иного документа, содержащего ссылку на настоящие Правила либо прямо предусматривающего их применение;

2.6.2. путем оплаты Заказчиком счета, выставленного Исполнителем за Пилотный проект, Подписку, Дополнительные услуги или иной режим доступа к Сервису;

2.6.3. путем активации доступа, предоставленного Исполнителем, включая первый вход в Личный кабинет, завершение настройки учетной записи, подтверждение приглашения, подключение мессенджера, добавление чатов или иное конклюдентное действие, явно свидетельствующее о начале использования Сервиса;

2.6.4. путем регистрации учетной записи Заказчика или Пользователя в Сервисе, если такая регистрация сопровождается ознакомлением с Правилами и связанными документами;

2.6.5. путем совершения иных действий, из которых явно следует воля Заказчика использовать Сервис на условиях Исполнителя, включая направление запроса на подключение, принятие преднастроенного доступа, использование демо-доступа, пилотного доступа либо продолжение использования Сервиса после предоставления доступа Исполнителем.

2.7. **Момент заключения Договора и начала применения Правил.**
Если иное не предусмотрено Договором, Заказом или иным индивидуальным документом:

2.7.1. **при подписании документа** (договора, соглашения, заказа, спецификации) — с даты подписания последней Стороной либо с иной даты, прямо указанной в таком документе;

2.7.2. **при оплате счета** — с момента поступления денежных средств Исполнителю либо с более поздней даты начала доступа, указанной в счете;

2.7.3. при активации доступа — с момента первого входа в Личный кабинет, подтверждения приглашения, завершения настройки учетной записи, подключения мессенджера, добавления чата либо иного конклюдентного действия;

2.7.4. при регистрации в Сервисе — с момента завершения регистрации;

2.7.5. при предоставлении демо-доступа, тестового доступа или пилотного доступа — с момента фактического предоставления такого доступа Заказчику, если Заказчик приступил к его использованию.

2.8. **Соотношение Правил и индивидуальных документов.**
Если после начала применения настоящих Правил Стороны подписывают Договор, Заказ, дополнительное соглашение, соглашение, спецификацию либо иной индивидуальный документ, либо Заказчик оплачивает счет на иной тариф или иной объем услуг, это не прекращает действие настоящих Правил, а дополняет их и определяет специальные коммерческие и/или технические условия, применимые к соответствующему Заказчику, тарифу, режиму доступа, Заказу или Учетному периоду.

2.9. **Использование Сервиса до подписания отдельного договора.**
Если Заказчику был предоставлен тестовый доступ, демо-доступ, пилотный доступ, преднастроенный доступ либо иной режим использования Сервиса до подписания отдельного договора, отношения Сторон до даты заключения такого договора регулируются настоящими Правилами, Тарифами, SLA, DPA и иными применимыми Документами в редакции, действовавшей на соответствующий момент.

2.10. **Подписание договора до фактического предоставления доступа.**
Если Стороны сначала подписали Договор, Заказ или иной индивидуальный документ, а доступ к Сервису предоставляется позднее, настоящие Правила применяются с даты, определенной таким документом, а при отсутствии специального указания — с даты фактического предоставления доступа,

создания учетной записи либо направления Заказчику данных для входа, в зависимости от того, какое событие наступит раньше.

2.11. **Действие Правил во времени.**
Настоящая редакция Правил вступает в силу с даты, указанной в шапке документа, и действует до её замены новой редакцией в порядке, предусмотренном разделом 17 Правил.

3. Предоставление доступа к Сервису

3.1. **Общие условия предоставления доступа**

3.1.1. **Доступ к Сервису включает:**

(a) доступ к Личному кабинету и/или Дашборду Заказчика;

(b) возможность подключения поддерживаемых мессенджеров и выбранных Заказчиком домовых чатов;

(c) возможность получения аналитической информации, отчетов, уведомлений и иных результатов обработки данных в пределах доступного Заказчику функционала;

(d) иные функциональные возможности, предусмотренные Тарифами, Заказом, интерфейсом Сервиса или опубликованным описанием Сервиса.

3.1.2. **Основной функционал Сервиса**
Если иное не предусмотрено Тарифами, Заказом, Личным кабинетом или опубликованным Исполнителем описанием продукта, Сервис может включать, в частности, следующие базовые функциональные возможности:

(a) подключение выбранных Заказчиком домовых чатов в поддерживаемых мессенджерах;

(b) выгрузку, хранение, обработку и отображение сообщений и связанных с ними метаданных в пределах, предусмотренных Сервисом;

(c) анализ общего количества сообщений и иной статистики активности;

(d) анализ эмоциональной окраски сообщений, тематики обсуждений, проблем и иных аналитических признаков;

(e) формирование сводной и детализированной аналитики по чатам;

(f) формирование рейтингов, отчетов, уведомлений, дашбордов и иных результатов аналитической обработки;

(g) обновление аналитической информации с периодичностью, определяемой Исполнителем, Тарифами, Заказом или техническими возможностями Сервиса;

(h) иные функции, прямо предусмотренные интерфейсом Сервиса, Тарифами, Заказом или опубликованными описаниями Исполнителя.

3.1.3. Заказчик самостоятельно обеспечивает наличие у Пользователя оборудования, актуальных версий веб-браузера (или совместимого ПО) и стабильного подключения к сети Интернет, необходимых для использования Сервиса. Исполнитель не несет ответственности за сбои, вызванные отсутствием или нестабильностью такого подключения.

3.2. **Лицензия**

3.2.1. На срок Подписки Исполнитель предоставляет Заказчику простую (неисключительную), ограниченную и непередаваемую лицензию на использование Сервиса исключительно для внутренних бизнес-целей Заказчика.

3.2.2. Объем лицензии ограничивается параметрами тарифа определенными в соответствии с Договором и Тарифами.

3.2.3. Сервис считается предоставленным, даже если Заказчик не активировал учётные записи, но имел возможность сделать это.

3.3. **Личный кабинет и Пользователи**

3.3.1. Доступ к управлению Сервисом и его функциям выполняется через Учетные записи Пользователей.

3.3.2. Заказчик обеспечивает конфиденциальность учетных данных и отвечает за все действия, совершенные под его Учетными записями.

3.4. **Активация (предоставление) доступа**

3.4.1. Доступ к Сервису может быть предоставлен Заказчику одним или несколькими из следующих способов:

(a) путем направления Исполнителем логина и пароля для входа в Личный кабинет на адрес электронной почты Заказчика или Пользователя;

(b) путем направления приглашения (invite link) для активации учетной записи Пользователя;

(c) путем создания Исполнителем преднастроенной учетной записи Заказчика или Пользователя с последующей активацией со стороны Заказчика;

(d) путем предоставления доступа через Личный кабинет, ранее созданный для Заказчика в рамках пилотного, тестового, демо или иного режима использования Сервиса;

(e) путем предоставления Заказчику или Пользователю возможности самостоятельно завершить регистрацию и установить учетные данные в интерфейсе Сервиса;

(f) иным способом, предусмотренным Договором, Заказом, счетом, уведомлением Исполнителя, функционалом Сервиса или Личного кабинета.

3.4.2. Если иное не предусмотрено Договором, Заказом или Тарифами, Исполнитель предоставляет доступ к Сервису не позднее 14 календарных дней с даты зачисления 100% оплаты за Пилотный проект, первый Учетный период Подписки либо иной согласованный период доступа.

3.4.3. Если доступ предоставляется путем направления логина и пароля, приглашения, ссылки для активации либо иного сообщения на адрес электронной почты Заказчика, Пользователя или иного уполномоченного лица Заказчика, доступ считается предоставленным с момента направления такого сообщения Исполнителем.

3.4.4. Если доступ предоставляется путем создания преднастроенной учетной записи, ранее созданного Личного кабинета, demo-доступа, пилотного доступа или иного режима, доступ считается предоставленным с момента, когда Заказчику обеспечена фактическая возможность войти в Личный кабинет, завершить настройку учетной записи либо использовать соответствующий функционал Сервиса.

3.4.5. Если Заказчик не воспользовался предоставленным доступом, не завершил регистрацию, не активировал учетную запись, не принял приглашение или иным образом не приступил к использованию Сервиса, это само по себе не означает, что доступ не был предоставлен, если Исполнитель доказал, что обеспечил Заказчику фактическую возможность использования Сервиса.

3.4.6. Если Заказчик не получил сообщение с доступом, приглашением или иными учетными данными в установленный срок, Заказчик обязан самостоятельно обратиться к Исполнителю без неоправданной задержки. До получения такого обращения Исполнитель не несет ответственности за последствия, вызванные неверно указанными контактными данными, настройками почтового сервиса, фильтрацией сообщений либо бездействием Заказчика.

3.4.7. Повторное предоставление доступа, смена учетных данных, восстановление доступа, создание дополнительных учетных записей и изменение состава Пользователей осуществляются в порядке, предусмотренном Сервисом, Личным кабинетом, Договором, Заказом, Тарифами или по запросу Заказчика.

3.5. **Подключение Мессенджеров Чатов**

3.5.1. После входа в Личный кабинет Пользователь:

(a) переходит на вкладку «Подключение» и нажимает «Подключиться»;

(b) выбирает мессенджер (MAX) и подтверждает авторизацию аккаунта (сканирование QR-кода в MAX);

(c) добавляет интересующие домовые чаты через кнопку «Добавить чат»

3.5.2. В рамках Пилотного проекта допускается подключение до **30** домовых чатов; предельное число чатов по Подписке определяется выбранным Тарифом.

3.5.3. Отчёт по каждому чату начинает формироваться автоматически и обновляется ежечасно.

3.6. **Ограничение объема анализа**

3.6.1. Сервис выгружает, хранит и обрабатывает сообщения и метаданные только из тех Чатов, которые Пользователь (уполномоченный представитель Заказчика) явно добавил в Личном кабинете и отобразил в списке «Подключённые чаты».

3.6.2. Переписка и метаданные других чатов аккаунта выбранного Мессенджера, не подключённых к Сервису, технически не поступают в Сервис и никаким образом не анализируются.

3.6.3. Исполнитель обеспечивает программное ограничение доступа к таким неподключённым чатам и подтверждает, что их содержимое не обрабатывается и не хранится в инфраструктуре Сервиса.

3.7. **Предоставление доступа в рамках Подписки и Учетного периода**

3.7.1. Доступ к Сервису предоставляется Заказчику в рамках Подписки, состоящей из одного или нескольких Учетных периодов. Оплата услуг за каждый Учетный период является обязательным условием предоставления доступа.

3.7.2. Учетный период представляет собой временной интервал, установленный Договоре или соответствующем Заказе или Тарифах, в течение которого Заказчик имеет право пользоваться Сервисом на условиях, предусмотренных соответствующим тарифом.

3.7.3. По завершении каждого Учетного периода, Подписка на следующий Учетный период продлевается автоматически при условии своевременной оплаты Заказчиком услуг за данный Учетный период.

3.7.4. При оплате Подписки единым платежом за несколько Учетных периодов, доступ предоставляется на весь оплаченный срок без необходимости дополнительных подтверждений. В случае досрочного расторжения Подписки возврат средств осуществляется в соответствии с положениями настоящего Договора.

3.7.5. Все условия, касающиеся длительности Учетного периода, структуры Подписки и порядка оплаты, фиксируются в Договоре и Тарифах.

3.7.6. Если иное не предусмотрено Договором, Заказом или Тарифами, услуги по предоставлению доступа к Сервису за соответствующий Учетный период считаются оказанными надлежащим образом при условии, что Исполнитель предоставил Заказчику фактическую возможность использования Сервиса в оплаченный период в пределах согласованного тарифа и функционала. Отдельный акт об оказании услуг по предоставлению доступа к Сервису не требуется.

3.7.7. Отсутствие фактического использования Сервиса Заказчиком при наличии предоставленного доступа само по себе не означает, что услуги не были оказаны, если Исполнитель обеспечил Заказчику возможность использования Сервиса в соответствии с Договором, Правилами и Тарифами.

3.8. **Исполнитель вправе приостановить доступ при:**

3.8.1. просрочке оплаты;

3.8.2. нарушении Заказчиком требований Законодательства или Правил;

3.8.3. возникновении угрозы безопасности инфраструктуры.

Возобновление доступа осуществляется в течение 1 рабочего дня после устранения причин приостановки. Условия приостановки и восстановления доступа при просрочке платежа регулируются Тарифами.

Приостановке не считается временем недоступности Сервиса для целей SLA (Незачитываемый простой (Excluded Downtime)).

3.9. **Обновления и изменение функционала**

3.9.1. Исполнитель вправе по собственному усмотрению изменять, дополнять, развивать, оптимизировать или прекращать отдельные функциональные возможности Сервиса, Личного кабинета и Дашборда.

3.9.2. Исполнитель вправе изменять состав, структуру, способ отображения и периодичность формирования аналитики, отчетов, уведомлений и иных результатов работы Сервиса.

3.9.3. Такие изменения сами по себе не являются ухудшением качества услуг, если сохраняется основное назначение Сервиса как инструмента мониторинга, обработки и аналитики домовых чатов в пределах оплаченного режима доступа.

3.9.4. О существенных изменениях, затрагивающих порядок использования Сервиса, Исполнитель уведомляет Заказчика путем размещения информации на Сайте, в Личном кабинете, по электронной почте или иным способом, предусмотренным Правилами.

4. Техническая поддержка и SLA

4.1. Показатели качества Сервиса, категории инцидентов, процедура эскалации и сервис-кредиты определяются в SLA.

4.2. **Общий принцип**

4.2.1. Исполнитель обеспечивает функционирование Сервиса и оказывает техническую поддержку Заказчику в соответствии с действующей версией SLA.

4.2.2. Объем показателей SLA и сроки реакции Исполнителя зависят от тарифа Подписки, выбранного Заказчиком в Заказе.

5. Цена и порядок расчетов

5.1. **Состав цены.** Цена услуг формируется из следующих компонентов:

5.1.1. абонентская плата за Подписку согласно выбранному тарифу Тарифной сетки;

5.1.2. цена доработок или консультационных услуг, не входящих в объем Заказа, – по отдельному Заказу.

5.2. **Валюта и налогообложение**

5.2.1. Расчеты осуществляются в валюте, указанной в валюте, предусмотренной Договором.

5.2.2. Все суммы указаны без учета НДС, если иное не предусмотрено Заказом. При возникновении НДС или иных обязательных налогов их уплачивает Заказчик дополнительно.

5.3. **Общие условия платежей**

5.3.1. Расчеты по Договору производятся Заказчиком путем перечисления денежных средств на банковский счет Исполнителя, указанный в выставленном Исполнителем счете.

5.3.2. Обязательства по оплате считаются исполненными в момент зачисления денежных средств на банковский счет Исполнителя.

5.3.3. Если срок платежа по Договору выпадает на праздничный нерабочий или выходной день, то платеж должен быть произведен в рабочий день, предшествующий такому праздничному нерабочему или выходному дню.

5.4. **Порядок оплаты**

5.4.1. Пилотный проект:

(a) схема платежей (аванс/этапы/100 % по факту) указывается в Договоре;

(b) Исполнитель выставляет счет в соответствии с Договором; Заказчик оплачивает в срок, указанный в Договоре.

5.4.2. Подписка:

(a) оплачивается авансом за каждый Учетный период, если в Договоре или Тарифах не указан иной график;

(b) счет выставляется за 3 рабочих дня до начала очередного Учетного периода, если иной срок не предусмотрен Договором;

(c) при переходе на более высокий тариф в течение периода доплата выставляется в момент изменения тарифа;

(d) если иное не предусмотрено Договором или Заказом, отдельный акт об оказании услуг по предоставлению доступа к Сервису не составляется и не подписывается;

(e) услуги по предоставлению доступа к Сервису считаются оказанными надлежащим образом за соответствующий Учетный период, если Исполнитель предоставил Заказчику фактическую возможность использования Сервиса в пределах оплаченного режима доступа, с учетом допустимых перерывов, предусмотренных Договором, Правилами и SLA.

5.4.3. Дополнительные услуги:

(a) схема платежей (аванс/этапы/100 % по факту) указывается в Заказе;

(b) Исполнитель выставляет счет в соответствии с Заказом; Заказчик оплачивает в срок, указанный в Договоре.

5.5. **Переход с одного тарифа на другой**

5.5.1. **Upgrade (повышение тарифа).**

(a) Заказчик вправе перейти на более высокий тариф в любой момент Учетного периода, направив запрос через Личный кабинет или по e-mail Куратора не позднее 7 календарных дней до желаемой даты перехода.

(b) Переход вступает в силу после того как Исполнитель подтвердил возможность перехода.

(c) Если переход произошел в текущем Учетном периоде, то доплата за оставшиеся дни текущего периода рассчитывается по формуле:

$$\text{Доплата} = \frac{C\text{нов} - C\text{стар}}{D} \times d$$

Где

Снов –цена нового тарифа;

Сстра –цена старого тарифа;

D – количество дней в месяце;

d – число дней до конца периода.

(d) Доплата подлежит оплате немедленно. Доступ к расширенному тарифу активируется после поступления средств.

5.5.2. **Downgrade (понижение тарифа).**

(a) Заказчик вправе снизить тариф, уведомив Исполнителя не менее чем за 7 календарных дней до конца текущего Учетного периода.

(b) Изменение вступает в силу с 1-го дня следующего Учетного периода.

5.5.3. **Форма запроса.** Запрос на смену тарифа направляется через функционал Личного кабинета (либо письмом на e-mail Куратора с указанием: текущего тарифа, желаемого тарифа и даты перехода.

5.5.4. **Подтверждение.** Исполнитель подтверждает переход электронным письмом либо системным уведомлением в Личном кабинете или по электронной почте; при отсутствии возражения в течение 1 рабочего дня подтверждение считается полученным.

6. Порядок возврата средств при досрочном прекращении Договора

6.1. В случае досрочного прекращения действия Договора, оплаченные, но не использованные Заказчиком средства подлежат возврату на условиях, изложенных в настоящем разделе.

6.2. Возврат средств осуществляется за оплаченный, но не использованный период Подписки, начиная с даты прекращения действия Договора, с учетом положений о скидках и перерасчете стоимости.

6.3. **Условия возврата средств**

6.3.1. Возврат средств не осуществляется:

(a) За Учетный период, в котором произошло расторжение Договора, если доступ к Сервису был предоставлен и использовался Заказчиком.

(b) За дополнительные услуги, которые были оказаны до даты расторжения Договора.

(c) Если перерасчет стоимости фактически использованных Учетных периодов (с учетом скидок за длительную Подписку) показывает, что сумма использованных услуг превышает сумму, уплаченную Заказчиком.

6.3.2. Исполнитель вправе удержать из суммы возврата:

(a) Стоимость фактически оказанных услуг, рассчитанную по стандартным условиям (без учета скидок за длительную Подписку).

(b) Установленные Договором штрафы, пени или иные компенсационные суммы, связанные с досрочным расторжением.

6.4. **Порядок расчета суммы возврата**

6.4.1. При стандартной ежемесячной подписке Сумма к возврату рассчитывается следующим образом:

(a) За основу берется стоимость услуг за весь оплаченный период.

(b) Из общей стоимости вычитается стоимость фактически оказанных услуг, включая время, в течение которого Заказчику был предоставлен доступ к Сервису до даты прекращения Договора.

(c) Стоимость фактически оказанных услуг рассчитывается пропорционально количеству дней использования в рамках Учетного периода.

6.4.2. При досрочном прекращении Договора, по которому Заказчику была предоставлена скидка за длительный период подписки, сумма к возврату рассчитывается следующим образом:

(a) Определяется стандартная (базовая) цена за Учетный период (например, месяц), установленная Исполнителем без учета скидок за длительную подписку.

(b) Рассчитывается стоимость фактически использованных Учетных периодов на основании стандартной цены.

(c) Из суммы, уплаченной Заказчиком за весь период Подписки, вычитается стоимость фактически использованных Учетных периодов.

(d) Разница между уплаченной суммой и стоимостью фактически использованных Учетных периодов составляет сумму, подлежащую возврату.

6.4.3. Если стоимость фактически использованных Учетных периодов равна или превышает сумму, уплаченную Заказчиком за весь период Подписки, возврат средств не производится.

6.4.4. Если скидка Подписку предусматривала дополнительные бонусы (например, бесплатный доступ к дополнительным услугам), стоимость таких бонусов также учитывается при расчете суммы возврата.

6.5. **Процедура возврата средств**

6.5.1. Для возврата средств Заказчик обязан направить Исполнителю письменное уведомление, содержащее:

(a) Реквизиты для возврата средств.

(b) Расчет суммы к возврату (по мнению Заказчика, если применимо).

6.5.2. Исполнитель в течение 10 рабочих дней рассматривает уведомление и направляет Заказчику расчет суммы возврата.

6.5.3. Возврат средств производится в течение 10 рабочих дней с момента согласования суммы возврата Сторонами.

6.5.4. Исполнитель не несет ответственности за задержку возврата средств, вызванную действиями третьих лиц, включая банки.

6.5.5. Если Договор расторгается в результате нарушения Заказчиком его условий, возврат средств не производится.

7. Дополнительные услуги

7.1. Общие положения

7.1.1. Дополнительными услугами считаются работы и (или) услуги, выходящие за рамки базового доступа к Сервису, включая, но не ограничиваясь:

(a) интеграцией Сервиса с CRM-системами Заказчика;

(b) настройкой автоинформирования в чатах;

(c) разработкой индивидуальных отчётов и дашбордов;

(d) обучением сотрудников Заказчика;

(e) иными услугами, перечень которых Исполнитель публикует на Сайте либо согласует индивидуально.

7.1.2. Дополнительные услуги оказываются только на основании отдельного Заказа (счета на оплату услуг, иного документа либо электронного запроса), согласованного Сторонами в письменной форме, включая электронную.

7.2. **Порядок оформления Заказа**

7.2.1. Заказчик направляет Исполнителю запрос, содержащий:

(a) описание требуемых услуг;

(b) целевые сроки выполнения;

(c) контактное лицо по проекту;

(d) необходимые технические требования и ограничения.

7.2.2. В ответ на запрос Исполнитель в течение 5 рабочих дней направляет Заказчику подписанный Заказ или Счет, в котором указывает: объём работ, стоимость, сроки исполнения, перечень необходимых от Заказчика данных и доступов.

7.2.3. Заказ считается заключённым и обязательным для Сторон, когда:

(a) Заказчик подписал (или иным образом подтвердил) условия Заказа, и

(b) Исполнитель получил предусмотренную Заказом оплату (если условиями Заказа установлена предоплата).

7.3. **Цена и порядок оплаты**

7.3.1. Цена услуг определяется в каждом Заказе (счете). Если иное не оговорено, действует правило 100 % предварительной оплаты.

7.3.2. Срок оплаты указывается в Заказе (счете) либо ином документе Исполнителя. Просрочка более 5 календарных дней считается существенным нарушением обязательств Заказчика.

7.4. **Обязанности Заказчика**

7.4.1. Предоставить Исполнителю всю требуемую по Заказу информацию, материалы, доступы и инфраструктурные ресурсы в сроки, установленные Заказом.

7.4.2. Обеспечить своевременное согласование технических заданий, актов приёмки и иных документов.

7.4.3. Назначить уполномоченное лицо для оперативного взаимодействия с Исполнителем.

7.5. **Приостановление оказания Услуг**

7.5.1. Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг, уведомив Заказчика по электронной почте не позднее чем за 1 рабочий день, если:

(a) Заказчик не внес предоплату (либо не оплатил выставленный счёт) в установленный срок;

(b) Заказчик не предоставил информацию, материалы или доступы, необходимые для исполнения Заказа;

(c) действия (бездействие) Заказчика создают угрозу безопасности информации или нарушают применимое законодательство.

7.5.2. Период приостановления не засчитывается в сроки выполнения Услуг. Исполнитель возобновляет работы в течение 7 календарных дней после устранения обстоятельств приостановления.

7.6. **Сроки исполнения и приёмка результатов**

7.6.1. Если иное прямо не предусмотрено Заказом, Договором или отдельным соглашением Сторон, отдельный акт оказанных услуг по Дополнительным услугам не составляется и не подписывается.

7.6.2. Результат Дополнительных услуг считается переданным, а услуги — оказанными надлежащим образом в зависимости от их характера с момента:

(a) предоставления Заказчику доступа к соответствующему результату, отчету, настройке, интеграции, обучающему материалу или иному результату; либо

(b) направления Заказчику уведомления о завершении оказания услуг; либо

(c) внедрения результата в Сервис, Личный кабинет, интеграцию или иную среду, используемую Заказчиком; либо

(d) совершения Заказчиком действий, свидетельствующих о фактическом принятии результата, включая использование результата, запуск интеграции, доступ к отчету, использование настроенного функционала, участие в обучении или подтверждение завершения работ в переписке.

7.6.3. Если Заказчик в течение 3 рабочих дней с момента получения результата или уведомления о завершении услуг не направит мотивированные письменные замечания по существу и объему оказанных услуг, Дополнительные услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком.

7.6.4. Если Заказчик направил мотивированные замечания в установленный срок, Стороны добросовестно рассматривают такие замечания и определяют объем доработок либо подтверждают надлежащее оказание услуг в соответствующей части.

7.6.5. Исполнитель при сдаче результатов услуг ни при каких обстоятельствах не передает Заказчику исключительные результаты интеллектуальной деятельности, возникшие при оказании услуг. Заказчик вправе пользоваться указанными результатами только в пределах прав, предоставленных Договором, Подпиской или соответствующим Заказом.

7.7. **Прочие условия**

7.7.1. На Услуги распространяются положения SLA, Политики обработки персональных данных, DPA и иные документы Исполнителя, если применимо, за исключением случаев, когда Заказом предусмотрены специальные условия.

7.7.2. Изменения и дополнения к настоящему Разделу могут вноситься Исполнителем в порядке, установленном для изменения Правил, с уведомлением Заказчика не позднее чем за 30 календарных дней.

8. Интеллектуальная собственность

8.1. **Правообладатель**

8.1.1. Все исключительные права на Сервис, программный код, базы данных, пользовательскую и техническую документацию, а также на все их модификации, обновления и новые версии принадлежат Исполнителю и/или иным правообладателям, которые предоставили Исполнителю право пользования указанными объектами.

8.1.2. Ни одно положение Договора или Заказа не рассматривается как отчуждение указанных прав (передача права собственности) Заказчику.

8.2. **Лицензия Заказчику**

8.2.1. На срок действующей Подписки Исполнитель предоставляет Заказчику неисключительную, ограниченную, безвозмездную (за исключением платежных обязательств по Подписке), не подлежащую передаче или сублицензированию лицензию на доступ и использование Сервиса исключительно для внутренних бизнес-целей Заказчика.

8.2.2. Объем лицензии ограничен тарифом Подписки, числом Пользователей, лимитом Диалогов и иными параметрами, указанными в Заказе.

8.3. **Ограничения использования.** Заказчику запрещается:

8.3.1. копировать, модифицировать, адаптировать, переводить, осуществлять реверс-инжиниринг, декомпилировать или пытаться иным способом извлечь исходный код Сервиса;

8.3.2. предоставлять доступ к Сервису третьим лицам, за исключением Пользователей и, авторизованных в рамках Договора или Заказа;

8.3.3. снимать, изменять или скрывать уведомления об авторском праве, товарных знаках и других правах Исполнителя;

8.3.4. использовать Сервис для разработки конкурирующих решений либо в интересах третьих лиц.

8.4. **Данные Заказчика и Клиентов**

8.4.1. Все данные, загружаемые или генерируемые Заказчиком в Сервисе («Данные Заказчика»), остаются собственностью Заказчика.

8.4.2. Заказчик предоставляет Исполнителю неисключительную лицензию на обработку, хранение и резервное копирование Данных Заказчика исключительно для целей исполнения Договора.

8.4.3. Исполнитель вправе создавать и безвозмездно использовать агрегированные и обезличенные аналитические данные (не позволяющие идентифицировать Заказчика или пользователей) для улучшения Сервиса и статистики.

8.4.4. Исполнитель вправе использовать данные о предпочтениях Клиентов, собранные в процессе работы Сервиса, для персонализации предложений Клиенту при его обращении в другой ресторан или иную организацию, также подключённую к Сервису. При этом сотрудники и представители такого другого ресторана или организации не получают доступ к информации о предпочтениях Клиента и не информируются о причинах формирования конкретного предложения чат-бота.

8.5. **Материалы третьих лиц и Интеграции.** Использование компонентов третьих лиц (сервисы парсинга, CRM системы и др.) регулируется лицензионными соглашениями таких правообладателей; Исполнитель не передает Заказчику никаких прав на такие компоненты сверх предоставленных указанными лицензиарами.

8.6. **Обратная связь (Feedback).** Любые замечания, предложения или идеи, направленные Заказчиком Исполнителю в отношении Сервиса, могут безвозмездно и без ограничения использоваться Исполнителем для совершенствования Сервиса. Заказчик отказывается от всех претензий на вознаграждение за такое использование.

8.7. **Товарные знаки и маркетинг.** Использование товарных знаков, логотипов и фирменного наименования каждой из Сторон допускается только с предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением упоминания в перечне клиентов без раскрытия коммерческих условий.

8.8. **Претензии третьих лиц**

8.8.1. Сторона, получившая претензию или иск о нарушении интеллектуальных прав в связи с использованием Сервиса, обязана незамедлительно уведомить об этом другую Сторону.

8.8.2. Исполнитель вправе по своему выбору:

(a) урегулировать претензию за свой счет;

(b) заменить или модифицировать Сервис таким образом, чтобы прекратить нарушение, сохраняя сопоставимый функционал;

(c) при невозможности вариантов (a)–(b) расторгнуть соответствующий Заказ.

8.8.3. Заказчик содействует Исполнителю в защите от таких претензий и не урегулирует их самостоятельно без письменного согласия Исполнителя.

9. Условия обработки персональных данных

9.1. Все вопросы обработки персональных данных Стороны регулируют отдельным документом – Соглашением о поручении обработки персональных данных (DPA), прилагаемым к настоящему Договору и образующим с ним единое целое.

9.2. **Право на приостановку исполнения**

9.2.1. Исполнитель вправе временно приостановить исполнение своих обязательств (включая предоставление доступа к Сервису), уведомив Заказчика, если:

(a) Заказчик не получил или не предоставил требуемые законом разрешения, согласия субъектов персональных данных, либо

(b) Заказчик не предоставил материалы и информацию, необходимую Исполнителю для законной обработки персональных данных;

(c) Заказчик иным образом нарушает обязательные требования законодательства о персональных данных и/или условия DPA.

9.2.2. Приостановка действует до устранения нарушений Заказчиком и не считается недоступностью Сервиса для целей SLA; оплаченный подписочный взнос возврату или зачету не подлежит.

9.2.3. Если нарушения не устранены в течение 30 календарных календарных дней с даты уведомления, Исполнитель вправе расторгнуть соответствующий Заказ (или Договор при отсутствии иных Заказов) без штрафов и с удалением данных в порядке, предусмотренном DPA.

10. Конфиденциальность

10.1. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, полученной друг от друга в ходе исполнения Договора.

10.2. **Конфиденциальная информация.** Под конфиденциальной информацией понимается любая информация, переданная одной Стороной другой Стороне в устной, письменной, электронной или иной форме, включая:

(a) Любую информацию, раскрываемую Сторонами при заключении Договора и в ходе исполнения обязательств, возникших из Договора.

(b) Информацию о технических характеристиках, функциональных возможностях и особенностях работы Сервиса.

(c) Финансовую, коммерческую и иную информацию, не подлежащую разглашению в силу условий Договора или законодательства.

10.3. **Исключения из конфиденциальной информации.** К конфиденциальной информации не относится информация, которая:

(a) Является или становится общедоступной не по вине Стороны, получившей такую информацию.

(b) Уже была известна получающей Стороне до момента ее раскрытия другой Стороной.

(c) Получена от третьей стороны на законных основаниях без обязательств по сохранению конфиденциальности.

(d) Раскрыта по требованию суда, правоохранительных органов или иного компетентного органа власти на основании законодательства.

10.4. **Право на раскрытие конфиденциальной информации третьим лицам**

10.4.1. Стороны вправе раскрывать конфиденциальную информацию своим консультантам, аудиторам, нотариусам, юристам или иным лицам, оказывающим профессиональные услуги, при условии, что такие лица:

(a) Получат конфиденциальную информацию исключительно для целей, связанных с исполнением Договора;

(b) Примут на себя обязательства по сохранению конфиденциальности, аналогичные установленным в Договоре, либо обязаны соблюдать конфиденциальность на основании законодательства или профессиональных стандартов.

10.4.2. Сторона, раскрывающая информацию таким лицам, несет ответственность за их действия и обязуется возместить другой Стороне убытки, причиненные нарушением конфиденциальности со стороны таких лиц.

10.5. **Сторона, получившая конфиденциальную информацию, обязуется:**

10.5.1. Использовать конфиденциальную информацию исключительно для целей исполнения настоящего Договора.

10.5.2. Не передавать, не раскрывать и не делать доступной конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных п.10.4 Договора или законодательством.

10.5.3. Обеспечивать защиту конфиденциальной информации с использованием мер, соответствующих уровню конфиденциальности информации.

10.6. **Срок действия обязательств по конфиденциальности**

10.6.1. Обязательства по сохранению конфиденциальной информации действуют в течение всего срока действия Договора и в течение 1 года с момента передачи соответствующей информации одной Стороной другой Стороне, если иной срок не предусмотрен законодательством или соглашением сторон.

10.6.2. По истечении срока действия обязательств по конфиденциальности каждая из Сторон обязана вернуть или уничтожить полученную конфиденциальную информацию, если иное не согласовано между Сторонами.

10.7. **Ответственность за нарушение конфиденциальности.** В случае нарушения условий настоящего раздела виновная Сторона обязана компенсировать реальный ущерб, понесенный другой Стороной в результате нарушения конфиденциальности.

10.8. **Маркетинговые права**

10.8.1. Исполнитель вправе упоминать на своем сайте и в презентациях факт сотрудничества, используя фирменное наименование и логотип Заказчика, если Заказчик письменно не возразил.

10.8.2. Раскрытие деталей проекта (цены, объем работ, внутренняя статистика) признается КИ и требует отдельного согласия Заказчика.

11. Ответственность сторон

11.1. **Общие принципы**

11.1.1. Сторона несет ответственность за неисполнение и(или) ненадлежащее исполнение обязательства только при наличии вины.

11.1.2. Сторона, нарушившая обязательства, возмещает другой Стороне прямые документально подтвержденные убытки, понесенные вследствие такого нарушения, в пределах установленных ниже лимитов.

11.1.3. Ни одна из Сторон не отвечает за упущенную выгоду, потерю данных, репутационный или косвенный ущерб, кроме случаев умысла или грубой неосторожности.

11.2. **Лимит ответственности**

11.2.1. Совокупная ответственность Исполнителя перед Заказчиком ограничивается суммой платежей, фактически уплаченных Заказчиком Исполнителю за последний Учетный период, предшествующих событию, вызвавшему ущерб.

11.2.2. Указанный лимит не применяется к:

(a) обязательствам по выплате пени и неустоек, прямо предусмотренных Договором;

(b) нарушениям обязательств о конфиденциальности и прав интеллектуальной собственности;

(c) ущербу, возникшему вследствие умысла виновной Стороны

11.2.3. В исключениях (a)–(c) ответственность ограничивается суммой платежей Заказчика за 3 учетных периода, если иной лимит не установлен законодательством.

11.3. **SLA-компенсации**

11.3.1. Единственным и исключительным способом возмещения за недостижение показателей SLA являются сервис-кредиты, указанные в SLA.

11.3.2. Сервис-кредиты засчитываются в счет будущих платежей и не подлежат денежной выплате, если Стороны не согласуют иное.

11.4. **Невыполнение обязательств по Интеграции**

11.4.1. Если Исполнитель допустил просрочку завершения этапа Интеграции по своей вине, он уплачивает Заказчику пеню 0,05 % от цены задержанного этапа за каждый день просрочки, но не более 10 % от его цены.

11.4.2. Такая пеня исчерпывает ответственность Исполнителя за нарушение срока Интеграции, за исключением случаев умысла или грубой неосторожности.

12. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения Договора и находящихся вне разумного контроля Сторон.

12.2. **Определение форс-мажора.** К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: стихийные бедствия, пожары, наводнения, войны, военные действия, террористические акты, массовые беспорядки, забастовки, эпидемии, акты государственных органов (включая ограничения экспорта/импорта, блокировки сетевого трафика), отказ магистральных сетей связи или дата-центров, хакерские атаки, аварии в энергетических системах, если они делают невозможным исполнение обязательств.

12.3. **Порядок уведомления**

12.3.1. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения, обязана уведомить другую Сторону в течение 48 часов с момента наступления форс-мажора, указав характер события, предполагаемую продолжительность и влияние на исполнение Договора.

12.3.2. При возможности Сторона предоставляет подтверждение компетентного органа (торгово-промышленной палаты или аналогичной организации).

12.4. **Последствия**

12.4.1. Обязательства, затронутые форс-мажором, приостанавливаются на период его действия и возобновляются после исчезновения обстоятельств без штрафных санкций.

12.4.2. Сроки исполнения продлеваются на время действия форс-мажора плюс разумный срок для восстановления нормальной работы (но не более 30 календарных дней, если иное не согласовано Сторонами).

12.4.3. Если форс-мажор длится более 60 календарных дней подряд и препятствует достижению целей Заказа, любая Сторона вправе расторгнуть соответствующий Заказ (или Договор в

целом при отсутствии иных Заказов) с письменным уведомлением за 10 календарных дней без компенсации возможных убытков.

12.5. **Обязанность по минимизации ущерба.** Сторона, заявившая о форс-мажоре, обязана прилагать все разумные усилия для минимизации его последствий и возобновления исполнения Договора.

13. Порядок разрешения споров

13.1. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора либо в связи с ним, Стороны стремятся урегулировать путем переговоров.

13.2. **Досудебный (претензионный) порядок**

13.2.1. Заинтересованная Сторона направляет письменную претензию другой Стороне по юридическому адресу и дублирует ее Куратору электронной почтой.

13.2.2. Претензия должна содержать: суть требования, обоснование, расчет суммы (при наличии денежного требования) и подтверждающие документы.

13.2.3. Сторона, получившая претензию, обязана направить мотивированный ответ в течение 10 календарных дней с даты ее получения.

13.2.4. Если ответ не получен в установленный срок либо Стороны не достигли согласия, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке.

13.3. **Подсудность**

13.3.1. Споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения Исполнителя.

13.3.2. Стороны подтверждают, что указанная подсудность является исключительно договорной и имеет приоритет над иными правилами подсудности, допускаемыми законодательством.

14. Заявление об обстоятельствах

14.1. **Заверения.** Стороны гарантируют и подтверждают друг другу, что следующие заявления об обстоятельствах, имеющие значение для заключения Договора, его исполнения и прекращения, являются достоверными, точными и не вводящими в заблуждение, и признают, что каждая Сторона, заключая Договор и согласовывая Заказы в рамках Договора полагается на данные заверения (далее – «Заверения»):

14.1.1. Стороны получили все одобрения, осуществили корпоративные и иные действия, в том числе, но не ограничиваясь, обеспечили получение согласия уполномоченного органа, учредителя, бенефициара, контролирующего лица, необходимые для заключения и исполнения Договора (Заказа), и для обеспечения того, чтобы Договор являлся законными и обязательными для исполнения;

14.1.2. Лица, подписавшие Договор (Заказ), уполномочены в полном объеме представлять соответствующую Сторону и заключить Договор;

14.1.3. Стороны состоят на налоговом учете в соответствии с порядком, установленным Законодательством, являются налоговыми резидентами РФ;

14.1.4. Заключение Договора (Заказа) не нарушает ограничения на совершение сделок, установленные: законом, доверенностями, выданными подписантам Сторон, ранее заключенными Сторонами договорами, учредительными документами или иными регулирующими деятельность Сторон документами, судебными решениями, административными актами;

14.1.5. В момент заключения Договора (Заказа) ни одно из существенных обстоятельств не создает препятствий для его надлежащего заключения и исполнения.

14.2. Сторона, которая дала другой Стороне недостоверные Заверения, обязана возместить другой стороне по ее требованию убытки, причиненные недостоверностью таких заверений, или уплатить

предусмотренную договором неустойку в размере общей стоимости услуг по Заказу, при согласовании которого было сделано такое недостоверное заверение.

14.3. Указанные в настоящем разделе условия являются самостоятельным соглашением и признание Договора незаключенным или недействительным само по себе не препятствует наступлению последствий, предусмотренных абзацем первым настоящего пункта.

14.4. Сторона, полагавшаяся на недостоверные Заверения, наряду с требованием о возмещении убытков или взыскании неустойки также вправе отказаться от Договора.

15. Срок действия и досрочное прекращение Договора

15.1. Договор считается заключенным и вступает в силу в момент когда (в зависимости от того, что наступит ранее):

15.1.1. Исполнитель получит от Заказчика полную либо частичную оплату по Договору (конкретному Заказу) либо выставленному Исполнителем счету со ссылкой на Договор (конкретный Заказ) либо от иного лица, которое произвело оплату по поручению Заказчика;

15.1.2. Исполнитель получит подписанный Заказчиком Договор (конкретный Заказ) в том числе в виде фото либо скан-копии;

15.1.3. Заказчик совершит иное действия явно дающее понять Исполнителю, что Договор (Заказ) согласован Заказчиком и подлежит исполнению.

15.2. Указанные в **п. 15.1** Договора условия о моменте вступления Договора в силу применяются также для определения момента заключения Сторонами отдельного Заказа к Договору.

15.3. Договор действует до полного выполнения обязательств обеими Сторонами либо до его досрочного прекращения в порядке, предусмотренном Договором.

15.4. **Досрочное расторжение по уведомлению**

15.4.1. Любая Сторона вправе расторгнуть Договор (или отдельный Заказ) без указания причин, уведомив другую Сторону не менее чем за 30 календарных дней.

15.4.2. Оплаченные Подписочные взносы невозвратны; расторжение не освобождает Заказчика от оплаты фактически оказанных услуг и начисленных пени до даты прекращения.

15.5. **Расторжение по нарушению.** Сторона вправе расторгнуть Договор или Заказ досрочно с уведомлением за 10 календарных дней, если другая Сторона существенно нарушила условия и не устранит нарушение за этот срок. Существенными считаются:

15.5.1. просрочка оплаты более 30 календарных дней;

15.5.2. неоднократное (три и более раза за квартал) нарушение SLA по вине Исполнителя;

15.5.3. нарушение обязанностей конфиденциальности или защиты Персональных данных;

15.5.4. нарушение лицензии на использование Сервиса.

Расторжение по настоящему пункту не затрагивает права требовать возмещения убытков и уплаты неустоек.

15.6. **Банкротство и ликвидация.** Каждая Сторона вправе расторгнуть Договор немедленно, уведомив другую Сторону, если о последней подано заявление о признании банкротом, начата процедура ликвидации, назначен временный управляющий, либо наступили аналогичные события, свидетельствующие о неплатежеспособности.

15.7. **Прекращение в связи с форс-мажором.** При обстоятельствах, предусмотренных соответствующим разделом Форс-мажор.

15.8. **Расчеты и возврат данных при прекращении**

15.8.1. Заказчик оплачивает все подлежащие оплате суммы до даты прекращения, включая пени и кредиты SLA.

15.8.2. Исполнитель предоставляет Заказчику 30 календарных дней для выгрузки Данных Заказчика; после истечения указанного срока данные удаляются.

15.8.3. Невостребованные сервис-кредиты или иные авансовые платежи возврату не подлежат, если иное прямо не предусмотрено Договором.

15.9. **Сохранение отдельных обязанностей.** Прекращение Договора не влияет на действия положений, которые по своей природе предназначены сохранить силу: конфиденциальность, интеллектуальная собственность, ограничения ответственности, порядок разрешения споров и любые долговые обязательства, возникшие до даты прекращения.

16. Общие условия взаимодействия Сторон

16.1. **Полномочия представителей и Пользователей.**
Заказчик гарантирует, что лицо, подписавшее Договор, Заказ или иной документ, оплатившее счет, принявшее доступ, назначившее Пользователя либо совершившее иные действия по подключению и использованию Сервиса, действует с надлежащими полномочиями. Действия Пользователей, администраторов, кураторов и иных лиц, которым Заказчик предоставил доступ к Сервису, считаются действиями Заказчика.

16.2. **Кураторы и реквизиты Сторон**

16.2.1. Стороны назначают Кураторов для решения всех вопросов в связи с оказанием услуг в рамках конкретного Заказа.

16.2.2. Кураторы назначаются в момент заключения Заказа путем указания их должности, контактных данных в Заказе.

16.2.3. В рамках общей координации по исполнению Договора, а также если по отдельному Заказу Стороны не назначили кураторов стороны будут взаимодействовать через лица, указанных в разделе «Реквизиты и подписи Сторон» Договора.

16.2.4. **Полномочия.** Кураторы обладают всеми необходимыми полномочиями для осуществления любых действий, необходимых для выполнения обязательств в рамках оказания услуг, в том числе, но не ограничиваясь:

(a) согласование и изменение Заказов;
(b) ведение переписки;
(c) сбор и предоставление документов и информации;
(d) ответы на запросы сторон друг к другу;
(e) согласование рабочих вопросов;
(f) предоставление отчетности по оказанным услугам;
(g) оформление и подписание отчетов и актов оказанных услуг.

16.2.5. **Смена куратора и реквизитов.** Стороны вправе менять Кураторов, уточнять их реквизиты Кураторов (далее – «Смена Куратора») и реквизиты Стороны, указанные в разделе «Реквизиты и подписи сторон» Договора (далее – «Смена реквизитов»). При замене Куратора, Смене реквизитов Сторона, вносящая изменения, обязана уведомить об этом другую Сторону незамедлительно, но не позднее окончания следующего дня за днем начала осуществления полномочий новым Куратором, Смены реквизитов.

16.2.6. **Уведомление о смене Куратора.** Уведомление о смене Куратора должно содержать ФИО нового Куратора, его должность (при наличии), телефон и адрес электронной почты, иные контактные данные, дату, с которой новый Куратор приступает к осуществлению полномочий. Уведомление о Смене реквизитов должно содержать новые реквизиты Стороны, а также дату с которой Сторона будет использовать новые реквизиты.

16.2.7. **Последствия неуведомления**. Сторона, не уведомившая другую Сторону о смене реквизитов и/или Куратора сама несет связанные с этим негативные последствия. Сторона, исполнившая свои обязательства по исходя из последних известных ей на дату их исполнения реквизитов Куратора, Стороны считается исполнившей свои обязательства надлежащим образом.

16.2.8. **Количество кураторов**. Если иное не указано в Заказе, каждая Сторона вправе назначить только одного Куратора. Лица, не назначенные Кураторами, не вправе вмешиваться в процесс контроля, согласования и приемки услуг за исключением лиц, имеющих право без доверенности действовать от имени Стороны. Сторона вправе учитывать только информацию, поступившую от Ответственного лица другой Стороны. Сторона вправе игнорировать информацию от других лиц или просить Куратора подтвердить ее.

16.3. **Коммуникация**

16.3.1. Коммуникация в рамках оказания услуг осуществляется:

(a) по электронной почте (переписка, обмен и подписание договорных и отчетных документов);

(b) через приложения мессенджеры (направление запросов и обсуждение задач, проведение звонков, обмен сообщениями);

(c) через СЭД (переписка, обмен и подписание договорных и отчетных документов);

(d) по ВКС (проведение звонков и видеоконференций, оперативное решение вопросов);

(e) по телефону (проведение звонков, оперативное решение вопросов).

16.3.2. Стороны признают надлежащим подписание Договора и иных связанных с ним документов в путем обмена отсканированными копиями (либо фотографиями) таких документов, которые распечатаны и подписаны. Такие документы считаются подписанными простой электронной подписью и приравниваются к документам на бумажном носителе.

16.3.3. Коммуникация, обмен Договорными документами через указанные в **п. 16.3.1** Правил средства связи осуществляется с аккаунтов Кураторов, реквизиты которых указаны в Договоре либо определены в порядке, предусмотренном **п. 16.2.5** Правил.

16.3.4. Коммуникация между Специалистами и Заказчиком осуществляется посредством каналов, указанных в **п. 16.3.1** Правил.

16.3.5. Стороны вправе использовать факсимиле или иной аналог собственноручной подписи для подписания Договорных документов.

16.3.6. Во время проведения звонков и видеоконференций по ВКС, телефонных звонков каждая из Сторон может осуществлять аудио/видео запись для фиксации процесса обсуждения и принятых решений. Заключая договор каждая из Сторон предоставляет предварительное согласие на аудио и видеозапись разговоров, которые происходят в рамках исполнения Договора. Каждая из сторон обязуется получить аналогичное согласие у своих сотрудников (в том числе внештатных).

16.3.7. При отсутствии доказательств фальсификации переписка и (или) записи разговоров, через средства связи, указанные в **п. 16.3.1 Правил**, признаются юридически значимыми и являются надлежащими доказательствами при судебном споре.

16.3.8. Каждая из Сторон гарантирует надлежащую работу своих систем коммуникации и несет риски, связанные с ее ненадлежащим функционированием.

16.3.9. Стороны обязуются незамедлительно уведомлять друг друга о случаях взлома или иного несанкционированного доступа к электронным почтовым ящикам, утраты права использования телефонных номеров или аккаунтов в мессенджерах, которые обозначены ими при заключении или исполнении Договора как средства обмена сообщениями и информацией.

16.4. **Журналы событий, лог-файлы**

Стороны признают, что факт предоставления доступа к Сервису, объем оказанных услуг по предоставлению доступа, факт передачи результатов Дополнительных услуг, а также факт использования Сервиса и его отдельных функций могут подтверждаться, в том числе, журналами событий Сервиса, лог-записями, биллинговыми данными, данными Личного кабинета, перепиской Сторон, электронными уведомлениями, отчетами Исполнителя, техническими данными о создании и активации учетных записей, подключении чатов, использовании функционала и иными электронными доказательствами.

17. Изменение Правил и Документов

17.1. **Порядок обновлений.** Исполнитель вправе вносить изменения в Соглашение и связанные документы (SLA, DPA и др.) с уведомлением Заказчика в порядке Раздела 16, если иное не предусмотрено настоящим Разделом или законом.

17.2. **Категории изменений.** Для целей определения момента вступления в силу изменения подразделяются на:

(a) несущественные/улучшающие;

(b) существенные;

(c) обязательные и срочные.

17.3. **Несущественные и улучшающие изменения (вступают сразу).** Изменения редакционные, поясняющие, исправляющие ошибки, технические, а также явно улучшающие условия для Заказчика (например, расширение лимитов без удорожания, уточнение процедур без увеличения обязанностей, добавление функций без ограничения существующих) применяются с момента публикации новой редакции.

17.4. **Существенные изменения (привязка к Расчётному периоду).** Изменения, которые существенно влияют на права или обязанности Клиента (например, новые ограничения использования, изменение механики ответственности, новые обязанности Клиента, сужение состава обязательств Исполнителя), вступают в силу с учётом следующих правил:

17.4.1. **Помесячная Подписка.** Для Заказчика с помесячной Подпиской существенные изменения вступают в силу с начала следующего Учетного периода, наступающего после публикации новой редакции. Если с момента публикации до начала следующего Учетного периода остаётся менее 5 календарных дней, изменения вступают в силу с начала Учетного периода, следующего за ближайшим.

17.4.2. **Годовая или иная длительная предоплаченная Подписка.** Для Заказчика, оплатившего Подписку на год или иной длительный срок авансом, существенные изменения вступают в силу через 1 календарный месяц после даты публикации новой редакции Соглашения.

17.4.3. **Изменения коммерческих условий.** Существенные изменения, затрагивающие цены, порядок расчётов, порядок автопродления, порядок подсчёта лимитов, формулы возвратов и перерасчётов, не применяются к уже оплаченному периоду Подписки и вступают в силу с первого Учетного периода, следующего за окончанием оплаченного периода. Порядок изменения коммерческих условий дополнительно регулируется Тарифами.

17.5. **Право Клиента при несогласии.** Если Заказчик не согласен с существенными изменениями, он вправе:

(a) **при помесячной Подписке** - отключить автопродление до начала Учетного периода, с которого существенные изменения вступают в силу. В таком случае Подписка прекращается по окончании текущего оплаченного периода, и существенные изменения к Клиенту не применяются;

(b) **при годовой или иной длительной предоплаченной Подписке** — уведомить Заказчика о несогласии до истечения 1 календарного месяца с даты публикации новой редакции и отключить автопродление. В таком случае Подписка не продлевается по окончании оплаченного периода. До окончания оплаченного периода к Заказчику применяется предыдущая редакция Правил в части, затронутой существенными изменениями, за исключением изменений, подпадающих под п. 17.6 (обязательные и срочные).

Если Клиент не воспользовался правами по настоящему пункту и продолжает использование Платформы после вступления изменений в силу или продлевает Подписку, это считается акцептом изменений.

17.6. **Обязательные и срочные изменения.** Изменения, необходимые для:

(a) соблюдения закона, требований регуляторов, судебных актов;

(b) обеспечения безопасности, устранения уязвимостей, предотвращения злоупотреблений или ущерба;

(c) приведения Правил в соответствие с изменёнными условиями внешних сервисов, интеграций, платформ, источников данных или иных третьих лиц, от которых зависит работа Платформы, —

могут применяться немедленно с параллельным уведомлением Клиента. Такие изменения не считаются существенными в части, строго необходимой для соблюдения обязательных требований или обеспечения безопасности.

17.7. **Приоритет специальных документов.** Если изменения касаются DPA, SLA, AUP или подписанных документов (Договор/Допсоглашение/Заказ), применяются правила приоритета специальных норм над общими. При конфликте между настоящими Правилами и подписанным документом приоритет у подписанного документа в части, им регулируемой.

17.8. **Разграничение квалификации изменений.** При сомнении в том, является ли изменение существенным, Провайдер руководствуется тем, создаёт ли изменение для Клиента новые обязанности, ограничения или материально значимые неблагоприятные последствия по сравнению с предыдущей редакцией. Если такие последствия не возникают, изменение считается несущественным.

18. Прочие условия

18.1. Информация об услугах Исполнителя, размещенная на Сайте, на других сайтах, в социальных сетях и рекламных текстах носит рекламный характер, направлена на привлечение клиентов и не является Договором или его составной частью. Условия сотрудничества Сторон отражены исключительно в тексте Договора, Заказах и уточнениях к Заказам.

18.2. В случае если одно из положений Договора будет признано недействительным, Стороны обязуются заменить недействительное положение новым положением, которое в наибольшей степени, допускаемой Законодательством, отражает исходное намерение Сторон. Все остальные положения Договора полностью остаются в силе.

18.3. Во всем остальном, что не урегулировано Договором и Документами стороны руководствуются действующим Законодательством.

19. Предыдущие редакции правил

Исполнитель хранит архив предыдущих редакций Правил и иных Документов. Если применимая редакция Правил имеет значение для разрешения спора, применяется редакция, действовавшая на момент заключения Договора, акцепта счета, предоставления доступа либо совершения иного действия, с которым Стороны связывают начало отношений, если иное прямо не следует из Документов.

- Правила предоставления доступа к сервису Домовой градусник от 30 июня 2025 г. (ИП Костюшко) ВСТАВИТЬ ССЫЛКУ ДЛЯ ПРОСМОТРА/СКАЧИВАНИЯ